

# 社區工作理念

## 在安老機構的應用

蘇麗瓊

### 一、前言

社會工作的發展可略分為二：一為逐漸揚棄傳統的機構照顧 (Institutional Care)，而採以家庭為中心的服務模式 (Family centered service)。一為以社區為社會工作與社會服務單位的新發展方向 (Forster et al. 1971, 詹火生, 1979: 201)；由此二趨勢來看，我們可推知老人福利工作或將朝向下列二個方向：(1) 獎助或立法規定家庭對老人的責任。(2) 老人服務工作和社區發展的結合。目前在臺灣有關此兩方面的發展雖尚未見具體行動或雖有但不深入，不過其觀念已漸受注意；臺灣省社會處與私立東海大學在民國七十一年三月間合辦之老人福利研討會中，即有多人持此論點（省社會處、東海大學，一九八二：二四三—二五〇，二七九—二八三），個人也頗贊同此二老人工作方向，祇是在此二方向下，一羣既無家庭可予照顧，又乏社區照顧措施的無依老人，將如何面對這些潮流呢？

個人服務單位，其業務功能之一即安養老人，換句話說，其作用在於提供老人予機構式的照顧，處此老人福利工作觀念更新時勢中，如何使我服務的對象免於潮流外的自憐？或也能享有家庭及社區照顧模式中所蘊含的精神（如不失社會生活主流外或不被孤立之感）？等等問題，乃成爲我個人最爲關切的主題，也是個人試擬本文的動機。同時，爲能敘明主題，本文試由下列各項分予說明以就教方家：(一) 社區的意義及社區工作理念與原則。

(二) 一般安老機構之社會工作推展狀況。

(三) 社區工作理念在安老機構運作的理論基礎。

(四) 社區工作理念在安老機構的運作方式。

(五) 結論。

### 二、社區的意義及社區工作理念與原則

社區一詞的語意，在其普通用語或學術用語上漸有趨近之勢（徐震，一九七〇：二六），而其意義經由社區本身之變遷與相關研究史的演變來看，其乃可歸納爲四大類（徐震，一九八〇：三四—三五）：

(一) 側重地理的結構的概念一如派克 (Robert E. Park) 認爲「社區是社會團體中個人與社會制度的地理分布」，麥其維 (Robert M. Maciver) 指「社區是任何共同生活的地區」。

(二) 側重心理的或互動的概念一如葛運 (Helen D. Green) 稱「社區是居民生活中互相關聯與互相依賴的網狀體」。

(三) 側重行動的或功能的概念一如布魯納 (Edmund De S. Bruner) 認爲「社區生活的動力即在於自行發現其共同的利益及需要與自行解決的方法」。

(四) 新興的綜合的或體系的概念一如華倫 (Roland L. Warren) 認爲「社區是社會單位及體系的聯合體，以擔負地區中主要的社會功能」。

徐震教授綜合之定義社區爲「居住於某一地理區域，具有共同關係，社會互動及服務體系的一個人羣，而其大小則無一定的標準」（徐震，一九八〇：。

三三—三四)，其乃說明了社區構成要件有(1)特定的人羣(2)相同的居住空間(3)互動的人際關係(4)共同的需要與服務體系。

「社區工作」一詞是現今用以概稱「社區組織」與「社區發展」的名詞，雖然社區組織與社區發展有先後不同之發展，且其施用地區亦有不同（一偏鄉村，一偏都市），但不外乎皆由社區入手，了解社區的問題或需要，動員社區內的一切資源，配合外界的協助，來解決社區問題，滿足社區需要，以促進社區的福利（白秀雄，一九八〇：一四九）。而其目標有：（一）直接目標：1. 協助社區認識他們的共同需要，2. 協助社區運用各種的技術援助，3. 協助社區動員他們的社區資源，4. 協助社區改善他們的生活環境。（二）終極目標（又稱最後目標）：1. 經濟發展，2. 社會發展，3. 政治發展，4. 文化發展（白秀雄，一九八〇：一四九）。

至於社區工作的原則，計有下列數項（徐震，一九八〇：一六七）：

1. 對於社區需要的決定，應以民衆為主，專家爲輔。
  2. 對社區需要的認定，應由居民先行討論，再循各體系及社區力量予以歸納、規劃。
  3. 對於社區工作的組織，應包含社區各界力量以利協調。
  4. 對於社區工作的設計，應採綜合路線，並保留若干彈性。
  5. 對於社區工作的宣傳，應了解社區背景，掌握機會多予宣導。
  6. 對社區工作的協調應盡量增加社區的團體活動，促使互動機會。
  7. 對於社區成果的維護，必須從增加民衆的參與感和責任感著手。
- 所以，社區工作強調(1)社區人士的知覺、參與與合作(2)社區資源的發掘與應用(3)社區外力的技術指引(4)社區（甚或社會）的整體發展。

### 三、一般安老機構社會工作之推展狀況

傳統社會工作的方法往往概分爲兩大類，一是基本的、主要的直接服務，如社會個案工作、社會團體工作、社區組織與發展（社區工作）；一是間接服務，如社會工作行政、社會工作督導、社會工作諮詢、社會工作研究等；一般福利機構提供服務方式，在直接方法中總以社會個案工作及團體工作爲主。

臺灣省七十二年度全省社會工作會報中臺灣省立花蓮仁愛之家所提的安老機構社會工作推行項目有：

1. 建立個案與個案服務。
2. 入家生活指引。
3. 院友親友之聯繫。
4. 外出工作老人生活之聯繫。
5. 輔導熱心老人參與自治工作。
6. 文康性活動之安排。
7. 小團體工作之推展（配合不同之目的舉辦之）。
8. 社會資源的運用。
9. 社會工作研討與進修之處理。
10. 其他如不符安養案之轉介服務、院民生活調查與研究等等間接性社會工作。

綜觀其推展項目，其間雖亦強調社區資源的運用，可是距離社區工作的真正理念尚遠，而院友自治組織也未盡如社區工作中組織社區民衆的精髓，所以其大致仍運用社會個案工作及社會團體工作等直接方法及社會工作行政、社會工作研究等間接性方法，同時其將老人置於獨特環境中，能否使其與社會主流生活吻合？這都是筆者認爲應該運用社區工作理念於安老機構的著眼點。

### 四、社區工作理念在安老機構運作的理論

#### 基礎

老人社會學中迄無比較統整的（grand）老化社會理論，比較卓著且亦發展較早的理論是活動理論（activity theory）和撤離理論（Disengagement theory）（Word, 1979: 103）。此一理論對老人社會工作有極大的影響，其理論精義大致如下：

（一）活動理論：意指老人除了在生理及健康的變化之外，老年人與中年人一樣具有相同的心理和社會需求，所以老年人多半會企圖維持自己在社會角色的

領域之內，因而該理論認為欲成功地步入晚年生活，有賴於老年人能否維持中年時期的活動和態度；換由結構功能觀點來看，即必讓老人繼續廣泛參與社會角色並發揮角色功能，維繫其與社會關係網絡的互動，才能使之有效地適應老年生活。

(二) 撤離理論：在此理論中，社會角色的喪失乃是老年人老化過程中的自然結果，老年人對自己角色的認知，與對自我概念的模塑是要透過此種撤離的過程而建立，所以其乃採變遷觀點，認為欲成功地邁入老年角色，就必須願意接受「老年生活是一種逐漸撤離的過程」的事實(Lowy, 一九七九：一六七—一六八，詹火生，一九七九：二〇二)。

上述兩個理論都不能概化所有老年人的社會調適過程，不過，它們却替晚年老人社會工作內容和目標規劃出兩套老人服務的方式，從活動理論來看，凡人俱樂部的設置、老人職業指導及職業介紹、老人旅行服務、老人教育等都屬活動理論的範圍；而老人之家及看護之家的設置、家庭訪視、或是如英國的老人飲食服務等就屬於撤離理論的應用(詹火生，一九七九：二〇二)。

而究竟在這兩種途徑中，以何者為宜，迄無定論，但看老人之個別性而訂方屬正確，換句話說，假若老人願意透過脫離社會角色而達到調適目的，就不必拘泥活動理論(詹火生，一九七九：二〇三)，反之，亦如是，所以選擇的基點應該以老人本身所要的方式為定，但檢視一般安老機構，通常置老人於一獨特環境中，無形中將老人和外界隔絕，再加上沒有適當的參與社會活動的安排，甚至機構中自治組織的施行未盡徹底，老人活動自主性受到折扣，使得安老老人僅能就撤離理論，而無法採取活動理論方式。

所以，為讓老人有更多的老化生活適應方式的抉擇，我們有需要拓展安老機構的工作理念，不僅安養好他們，更要讓他們知道自己喜歡如何活，而社區工作概念正值得一試；我們回顧前面提及的社區要件，我們可看出安老機構本身或其與鄰近地區的共同人文、地理環境，都可構成社區的基本型式，若再有計劃地運用社區工作原則，當可建立出安老老人更自主且多面性的生活選擇。

## 五、社區工作理念在安老機構的運作方式

前面提及，安老機構本身可視作為一個社區，亦可與其鄰近地區構成一個社區，為其境內之一組織，以下即分由此二觀點來談安老機構的社區工作方法的運用。

### (一) 以安老機構為一社區之社區工作

把安老機構視若一個社區，那麼居於其中的每一位老人就是社區居民，而在機構服務的人就是社區工作者，有關預算和既有設備等就是社區資源。社區工作者任務就在於激勵社區意識或為社區居民所共識的問題給予技術協助，所以，目前一般安老機構之以工作人員來決定老人需要的工作方式應予調整，特別在根本觀念上要能以老人為中心，其方式，概言之，就是有關決策工作應在工作人員的協助下，讓老人們去決定，而執行問題，則視事件性質，分由工作人員或老人分擔之，總之，推行理念上，要能引導老人參與並執行有關事務為原則，其方式大要如下：

#### 1. 建立參與基點——強化現有組織並建立新組織：

一般安老機構中，都有院民自治組織、院民福利委員會、院民伙食委員會等組織，其分由安養老人擔任，各負家務傳遞與討論、福利金支用之研議、伙食監採買等工作，頗具參與、自主的社區工作概念模式，但實質情況，則據筆者參與經驗，未盡能有效運作，因而健全這些組織，是社區工作概念運用的首要工作，其次更應配合需要擴增組織，如文康活動設計委員會、清潔維護委員會等，以充分建立老人自主、參與的基點。

#### 2. 更新工作人員的工作觀念——讓「參與」行動化：

「參與」是件需要學習的事，不僅是工作人員要有讓老人參與的看法，更且老人要有「我能參與」的認識，而這一切都有待工作人員的主力推動，因而在有了參與的基點——各種自治組織之後，工作人員首要改變既往之「看管」角色的觀念，而擁有社區工作之民衆參與的觀念，其次並應配合此種認識，充實個人之協助老人參與的知能，最後並能盡各人在既有行政組織中的角色特性，讓每一單位都能在老人參與的方向下各獻其心力，如有關環境改造等方面的老人組織，宜由總務室派人協助之等。總之，讓老人參與是安老機構中任一單位的人員所應有的共識，並應各盡所能，讓老人的參與發揮到最大的可能。



### 3. 發展參與訓練方案——讓老人知道如何參與：

「參與」是每一個人的事，而如何使之明白「參與方式」和「參與權力」，則是件需要學習的事，因而在社區工作的運用上，安老機構在上述二項努力之後，應該努力做的是如何教導安養老人參與；此可分由兩方面來做，一是針對各項自治組織成員的訓練，可先教導以各種共同常識一如開會規則，溝通管道的運用等，再針對各組織的功能，提供不同的知識訓練或參閱資料。一是針對所有的安養老人的訓練，可透過廣播、海報、集會、通知函等方式進行之，讓人人知道「參與」，以發揮自立、發展的目的。

4. 其他：諸如定期公告各單位及各自自治組織的工作概況、廣開溝通管道、辦理溝通刊物等，都是在發展參與之原則下配合發展的事項。

總之，社區工作理念在安老機構的運用，需要改變的工作觀念和因應而生的措施是相當的多，而其不外是工作觀念和智能的更新及參與能力和管道的培訓和廣關。

### (二) 以安老機構為社區中之一社團組織的社區工作：

多數安老機構的經營方式，少能將之與外界維持互動關係，而是被動地接受不定期的外界人力或財力支援的單向關係，若以社區工作方式來經理，則如何發展其與社區中其他人員或團體的互動，就成為相當根本的工作重點和原則，以下就由如何接受或運用社區資源，並又如何服務社區的角度來談社區工作方法之運用：

#### 1. 認識社區：

面對社區工作方法的運用，認識本身機構所處的社區型態乃是工作人員的首要工作，其可透過當地鄉鎮市區公所之社區工作者的協助，對社區之生態環境、人文地理、可用資源、社區需求等有所認識，一方藉以和社區人士建立互動的初步關係，一方藉以建立日後推展實質互動的參考資料。

#### 2. 評估機構本身的資源與限制：

機構本身有何人力、物力可資外用，同時又有何需求外界協助的，是工作人員在運用社區工作方法中次需面對的問題，經由評估能予瞭解自己能對社區提供什麼服務，同時亦能因之了解自己需要機構提供什麼服務，因此為利評估

，工作人員需要建立各種有關機構物力狀況（如房舍居住率、有否復健器材、文康器材情形、禮堂容量等），人力情形（如安養老人能力狀態，工作人員服務量與專長等）等種種資料，以為有效運用社區工作方法之用。

### 3. 宣導社區觀念並隨之培養參與能力：

將安養機構視作所在社區之一團體的社區工作，與前面所談之視機構為一社區的社區工作，同樣需要「社區」概念的宣導與疏通，但其更需有宣導的必要；蓋社區如係機構本身所構成，則既定的居住與同等權利義務的關係，較容易讓居民形成社區概念，但若社區的構成不祇是機構本身，那麼如何讓機構老人甚或所有工作者認同「社區」，就必需做更多的努力，同時在各方認同社區工作的意義與功用之後，必配合以訓練或激發、鼓舞老人與工作人員發揮所長服務社區。

### 4. 開放機構啓開社區工作方法的契機：

有了前述的基礎，已為社區工作方法的運用打下根基，接著就是如何承續前述成果以結合機構與社區，達成社區工作目的的問題。就此，筆者認為，開放機構乃是兩者間能以結合的契機，因此，工作人員首先得讓機構開放，開放的方式可包括文宣工作或聯誼活動方式等，讓社區認識機構的功能和資源，同時，也可包括實際的服務行動，其中當視機構能力而製訂項目，如機構設備的分享、工作人員提供社區老人問題諮詢、書法專長之安養老人義務指導、社區兒童寫字等，由此逐步建立起社區對機構的認同，而後爭取社區之人力、物力、財力以補機構之不足，當較容易，而逐步達成兩者資源互動的目的，使之能共享最好福利狀態；當然，每一機構的財力、人力、物力等狀況不同，能與社區交換的程度也不盡相同，因而所能發揮的社區工作功能也不盡相同，但筆者相信其較傳統的封閉式的經營方式，更能發揮福利照顧的機運。

5. 其他：如組織社區工作人員協調會，結合人力共同發展社區和機構等皆為可予配合的方法。

以社區工作方法經營安老機構，在觀念、技巧、知識等方面都有異於傳統方式，同時，由於老人的參與，或讓部份傳統工作者有種權威減弱之感，所以，以之推展安老業務或有些人力障礙，不過，相信在社工專業發展及民主精神益形發展的社會，我們可預期社區工作方式的參與原則可得認同與肯定，同時，也可預期「參與」可讓安養機構的老人有更多的選擇面對他們的生活，而讓老人福利的扶助功能更為發揮。（本文作者現任省立花蓮仁愛之家社會工作組組長）

參考書目：

1. 白秀雄 「社會工作」，臺北：三民書局，民國六十九年五月三版。
2. 省社會處，東海大學，「老人福利研討會」，臺中：東海大學，民國七十一年三月。
3. 徐震 「社區與社區發展」，臺北：正中書局，民國六十九年十月，臺北版。
4. 詹火生 「社區老人社會工作」，臺大社會學刊第十三期，民國六十八年七月，第二〇一—二〇四頁。
5. Ward, Russel A. The Aging Experience: An Introduction to Social Gerontology New York: J. B. Lippincott Company, 1979.
6. Lowy, Louis Social Work with the Aging: The Challenge and Promise of the Later Years. New York: Harper & Row Publishers, 1979.

## 六、結論